

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
—
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

17 de agosto de 2023
Santo Domingo, R. D.

013585

Señora
Monserrat Santana
Directora
Hospital Regional Juan Pablo Pina, San Cristóbal
Su Despacho. -



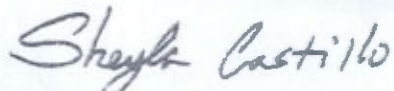
Distinguida Sra. Santana:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 247-2023**, que aprueba por 2 años la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,


Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



Anexos:

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SC/DDMSP
DDMSP-23-0581

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RNC-401-03674-6
“Avanzamos para ti”

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución núm. 247-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Juan Pablo Pina.

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

Resolución núm. 247-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Juan Pablo Pina.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Juan Pablo Pina, elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos, de fecha 10 de agosto de 2023, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Segunda Versión de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Juan Pablo Pina.

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Se aprueba formalmente la Segunda Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Juan Pablo Pina, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

Resolución núm. 247-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Juan Pablo Pina.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÁRRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

ARTÍCULO 3. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al Hospital Regional Juan Pablo Pina.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los catorce (14) días del mes de agosto del año dos mil veintitrés (2023).



Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 247-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Regional Juan Pablo Pina.



Formas de comunicación y participación ciudadana

Las cuentas de comunicación con las que cuentan los usuarios son:

Teléfonos

(809) 279-1410 Ext. 1248 o al 1222

311

Correo electrónico

juanpablopina.oai@gmail.com

Página web

<https://hospitaljuanpablopina.gob.do>

Redes Sociales

Facebook: Hospital Juan Pablo Pina

Instagram: @Hospitaljpp

Twitter: @Hospitaljpp

WhatsApp: 809-982-0861

Quejas y sugerencias

Con el objetivo de facilitar el acceso a un sistema de reclamos y escuchar las quejas y/o sugerencias de los ciudadanos, el Hospital Regional Juan Pablo Pina, cuenta con las siguientes vías y tiempos de respuestas:

Buzón de Quejas y Sugerencias (15 días laborables)

Marcar 311 (15 días laborables)

juanpablopina.oai@gmail.com (15 días laborables)

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento a lo comprometido en la presente carta, el ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por la Dirección General del hospital en un plazo de 15 días laborables, pidiéndole disculpas por la falta cometida. En la misma se explicarán las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión.

Datos de contactos y dirección

(809) 279-1410

juanpablopina.hospital@gmail.com
Calle Santomé # 42, el Centro de San Cristóbal, Rep. Dom.



Unidad responsable de la carta compromiso

Departamento de calidad en los procesos

Contacto: 809-279-1410 Ext. 1224

CalidadInstitucionalHJPP@gmail.com



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



H
HOSPITAL
REGIONAL
JUAN PABLO PINA

CARTA
COMPROMISO AL
CIUDADANO

CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Segunda version
Agosto 2023-2025

Datos identificativos

El Hospital Regional Juan Pablo Pina Es un centro público de atención en salud de tercer nivel, perteneciente a la región Valdesia, con una cartera de servicios especializada, fundado en la década de los 40, con excelente ubicación y accesibilidad. Contamos con personal médico altamente capacitado con formación activa y preocupado por el bienestar de nuestra población.

Misión

"Somos un Hospital Regional Público que garantiza servicios de salud especializados y la formación de los profesionales de la salud, para dar respuesta oportuna a la población de la Región Valdesia a través de recursos humanos competentes y comprometidos"

Visión

Ser un Hospital autogestionado, reconocido a nivel nacional por sus altos estándares de calidad y mejora continua de sus procesos.

NORMATIVA REGULADORA

Ley 42 – 01 General de Salud.

Ley 87 – 01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art. 163.

Ley 123 – 15 que crea el Servicio Nacional de Salud.

Ley 41 – 08 de Función Pública.

Ley 434 – 07 Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.

Ley 351 – 99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.

Inclusión

Como Hospital de tercer nivel y de referencia regional, le ofertamos servicio de salud a toda persona que lo solicite sin tomar en cuenta su origen, etnia, diversidad de género, orientación sexual, religión, preferencia política, discapacidad física o mental, etc. Con la finalidad de satisfacer las necesidades del ciudadano cliente, le brindamos atención 24 horas de forma presencial (Emergencia), vía telefónica y electrónica para citas. Para facilitar el acceso a las instalaciones, existen 3 ascensores, también rampas en las entradas y salidas.

Atributos de Calidad

Profesionalidad

Contamos con un personal altamente calificado para satisfacer las demandas de los usuarios.

Amabilidad

Brindamos un trato cortés y respetuoso a los usuarios que solicitan los servicios.

Higiene

Para mantener las normas de higiene del centro y prevenir las infecciones, contamos con un personal equipado y capacitado.

Compromisos de Calidad

Servicios	Atributos	Estándar	Indicador
Laboratorio	Higiene Profesionalidad Amabilidad	85%	Encuestas de satisfacción
Imágenes	Higiene Profesionalidades Amabilidad	85%	Encuestas de satisfacción
Hospitalización	Higiene Profesionalidades Amabilidad	85%	Encuestas de satisfacción
Consultas	Higiene Profesionalidades Amabilidad	85%	Encuestas de satisfacción
Emergencia	Higiene Profesionalidades Amabilidad	85%	Encuestas de satisfacción

Derechos

- A recibir información oportuna de su salud, enfermedad, diagnóstico, y tratamiento.
- A recibir trato digno y amable.
- A la privacidad suya y de sus datos.

Deberes

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Respetar la salud de otras personas.
- Cuidar las instalaciones y equipos del hospital.

